

# « se comprendre » Rapport d'activités 2021

## Canton de Fribourg



Avec le soutien de la



De la Direction de la Santé et des Affaires Sociales et  
du Service de l'Action Sociale du Canton de Fribourg,  
de la Direction de la Sécurité et de la Justice et du Bureau de l'Intégration des Migrants/es  
et de prévention du racisme du Canton de Fribourg,  
de la République et Canton du Jura et de son Bureau de l'Intégration et de la lutte contre le racisme,  
de la Direction de la Santé Publique et de la Prévoyance Sociale et de l'Office des Affaires Sociales du  
Canton de Berne

*Fribourg, mars 2022*

## **Table des matières**

### **1. Situation générale du Service**

### **2. Situation par domaine**

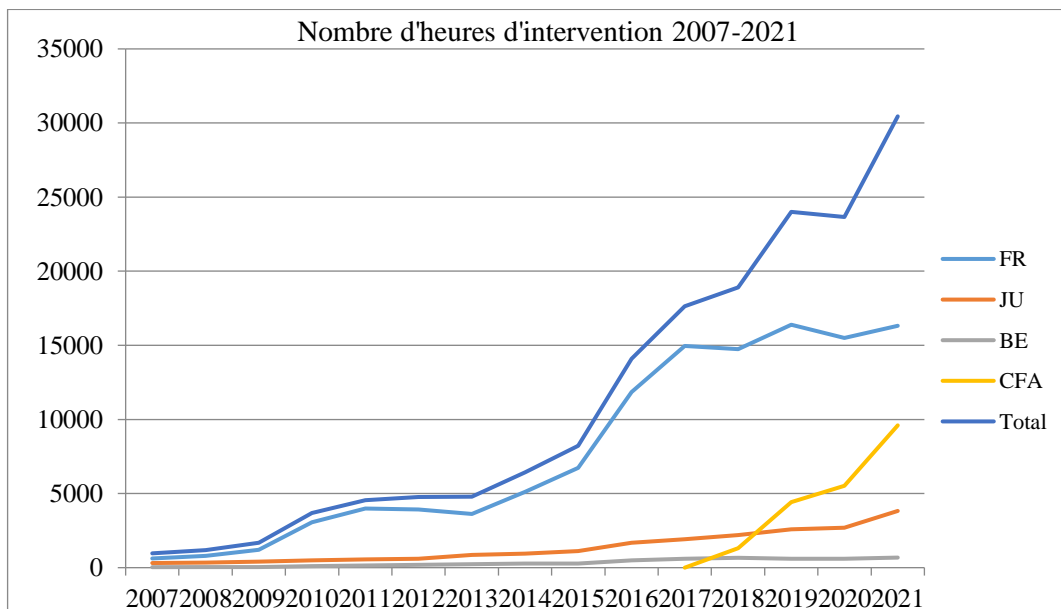
### **3. Prestations et indicateurs**

- 1) Procédure de recours aux interprètes
- 2) Développement de processus et outils pour faciliter le recours aux interprètes
- 3) Engagement d'interprètes germanophones
- 4) Intensification de la promotion du service
- 5) Développement des interventions en triologies
- 6) Inscription durable de l'interprétariat communautaire
- 7) Préservation et maintien du perfectionnement des interprètes
- 8) Continuation et intensification des supervisions, interventions, parrainages, formation de base et continues
- 9) Encouragement à la certification  
Mise sur pied du module 6 « Accompagner les personnes dans leur processus d'intégration »
- 10) Poursuite des rencontres régulières avec les professionnel-le-s des institutions
- 11) Sensibilisation des étudiant-e-s des Hautes Ecoles
- 12) Evaluation qualité

# 1. Situation générale du Service

Le Covid étant toujours d'actualité en 2021, nous avons toutefois constaté beaucoup moins d'annuations d'interventions qu'en 2020. Nous n'avons pas eu besoin de verser des RHT durant cette année. Le fait que tous les utilisateurs-clients du Service aient tous été transférés sur la plateforme a également facilité la gestion des interventions.

En 2021, une forte augmentation (+28%) des heures d'interprétariat a été constatée. Les demandes ont elles augmenté de 23%. Pour la totalité du service, « se comprendre » a assuré 30'481 heures (contre 23'666 en 2020), ce qui représente un total d'environ 27'800 demandes (contre 20'735 en 2020), soit environ 7'000 de plus qu'en 2020. Les heures d'interprétariat dans les centres fédéraux ont augmenté de 76% (env. 9'600) heures contre 5'519 en 2020).



## Langues

Pour Fribourg, les langues les plus demandées par ordre décroissant sont l'arabe, le farsi, le tigrigna et le dari, le turc et je kurmanji, le tamoul, le kurmanji, le pashtou, le sorani, le somali, le portugais et l'albanais.

121 heures d'interventions en allemand comme langue de base (contre 86 en 2020) ont été effectuées vers les langues suivantes : l'albanais, l'espagnol, l'anglais, l'italien, le tibétain, le macédonien, le russe, le portugais, le tamoul, le farsi, le géorgien, le turc, le kurmanji, le pashtou, le dari et l'urdu.

## Traductions écrites

37 traductions écrites ont été effectuées en 2021. Les demandeurs étaient Caritas Suisse, REPER, le SENOF, le SCEPM, l'AJAM, le Bureau de l'intégration (Romont), la Ville Fribourg, le CO de la Glâne, la Fondation Idée Sport, le forum START, les Centres fédéraux d'asile, la Task force Covid, la Commune de Tafers, Fri-Santé, le CEP, la Ville de Bulle, le CO Pérolles et un jardin d'enfant.

## 2. Situation par domaine

### **Ecole/formation**

Les heures ont augmenté de 35%. Le Service de contact Ecole-parents migrants a effectué 457h (contre 309 en 2020), celui de Villars-sur-Glâne 157h. La Fondation des Buissonnets 178h (contre 106h en 2020) et les écoles du reste du canton env. 420h (contre 500h en 2020). En ce qui concerne les Cycles d'orientation, 132h ont été effectuées contre 97h en 2020.

### **Social**

Les heures ont augmenté de 15%. Le Service social pour les réfugiés de Caritas Suisse a accumulé 2'891h contre 2'803h en 2020 (à savoir que les heures des interprètes engagés à l'interne ne sont pas comptabilisées dans ce montant). Les SEJ a vu également ses heures augmenter de 66% (224h à 372h en 2021). Les foyers (St-Etienne, Etangs, St-Louis, Time out, etc.) représentent un total de 370h (contre 233h en 2020). Les heures du Centre LAVI se montent à 78h. Les SSR représentent 113h et les services de curatelles 51h, ce qui représente plus que le double par rapport à 2020.

### ***Permanence des interprètes***

En période de Covid, la mise en place d'une permanence d'accompagnement a été entreprise afin de parer au manque d'entretien avec les assistants sociaux, qui devaient se conformer à recevoir les bénéficiaires en fonction de priorités bien définies. Grâce à des fonds reçus spécifiquement pour des actions en temps de pandémie, nous avons pu mobiliser 20% de nos deux interprètes internes pour offrir cette permanence deux fois par semaine en six langues (tigrinya, amharique, kurde, anglais, arabe et turc). Dans la phase préparatoire, nous avons rendu visite à « Fribourg pour tous » dans le but de comprendre leur mode de travail, de profiter de leurs expériences et de se faire connaître, et un flyer a été créé dans les six langues.

Début mai, la permanence a reçu ses premiers bénéficiaires, majoritairement des réfugiés. Depuis, environ 360 demandes ont été traitées, un journal de bord est tenu à cet effet. Les demandes sont variées et généralement concernent des démarches telles que comprendre une lettre, remplir un formulaire, prendre un rdv, transmettre une demande à un tiers, demander un arrangement de paiement, mettre en place un ordre permanent, comprendre le fonctionnement de la facturation de la caisse maladie, chercher une activité extra-scolaire pour un enfant, écrire un mail ou encore trouver un médecin de famille.

### **Santé**

Les heures ont diminué d'environ 16%. ORS a vu ses heures diminuer drastiquement (-35%) de 5'700h à 3'800h en 2021. Les heures du RFSM ont également diminué, mais seulement de 7% (1646h en 2021 contre 1'772h en 2020). Pour le HFR, 2'626h ont été effectuées contre 2'847h en 2020, ce qui représente une baisse de 8%. Les autres heures de ce domaine émanent des ligues de santé, des associations telle que Cemedex, des Centres de santé sexuelle et thérapeutiques, de la SUVA, de Fri-santé, de REPER Santé & Promotion ainsi que de Pro Infirmis.

### Juridique (hors Centres fédéraux d'asile)

Les heures ont diminué de 25%. Les Justices de Paix ont cumulé 156h (contre 306h en 2020) et les Tribunaux 18h (contre 13h en 2020). Pour la Police cantonale 4h30 (3h en 2020). 37 heures ont été effectués auprès des cabinet d'avocats.

### Communes

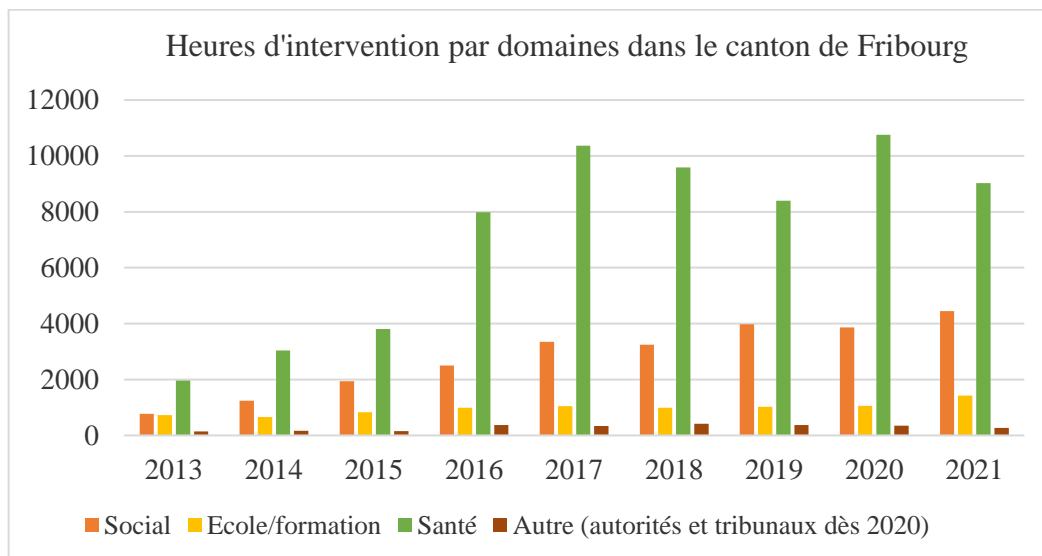
Il n'est plus possible d'identifier les demandes des communes dans la plateforme. En effet, lors du passage des clients sur celle-ci, les demandes des communes se font via les écoles ou les cercles scolaires. Si toutefois une commune nous adresse une demande, nous créerons un client « *commune de ...* », mais ce n'est pas encore le cas. On peut donc en déduire que des demandes des communes pour d'éventuelles autres sujets que ceux du domaine scolaire n'existent pas ou ne font pas l'objet de recours à des interprètes.

### Demandes à titre privé

Les demandes « privées » pour les démarches dans les états civils sont chiffrées à 89h contre 73h en 2020.

### Centres fédéraux

Depuis mars 2019, Caritas Suisse est mandaté par le SEM pour assurer le conseil et la représentation juridique dans la procédure d'asile accélérée pour les régions d'asile de Suisse Romande, Suisse Centrale et du Tessin. Environ 9'600 heures ont été effectuées en 2021 pour ce mandat (contre 5'519 en 2020), dont le 80% se fait par téléphone, 17% par vidéo et 3% en présentiel. Sachant que le recours aux décisions du SEM doit se faire dans les 24h, les juristes doivent bénéficier d'un/e interprète très rapidement pour pouvoir ensuite argumenter les recours, ce qui explique que la majorité des interventions se fait par téléphone en urgence et non pas sur place. Les entretiens sont tout de même assez conséquents, sachant que la durée moyenne est de 54 minutes (contre 45 minutes en 2020). Afin de privilégier la venue d'un/e interprète sur place, nous proposons un forfait à la demi-journée.



### 3. Prestations et indicateurs

Les objectifs généraux de « se comprendre » se déclinent en trois volets : L'offre d'interprétariat communautaire est pérennisée et renforcée. Les partenaires actifs dans le conseil et l'accompagnement de migrant-e-s sont informés des prestations de « se comprendre » et sensibilisés aux apports du triologie. La formation d'interprète communautaire est étendue et adaptée, notamment en termes de médiation interculturelle.

Dans le tableau suivant sont mentionnées les différentes prestations et leurs indicateurs selon le canevas usuel transmis par les mandants.

Les prestations sont regroupées ainsi :

- Le maintien d'une procédure simple et rapide pour faire appel à un-e interprète ;
- Le développement de processus et d'outils, notamment numériques, pour faciliter l'accès aux interprètes ;
- L'engagement d'interprètes germanophones ;
- L'intensification de la promotion du service et rencontres régulières avec les professionnel-le-s
- Le développement des interventions en triologie (social, santé, formation, justice et police) ;
- L'inscription durable de l'interprétariat communautaire ;
- La préservation et poursuite de perfectionnement des interprètes (y,c, supervisions/intervisions/parrainages/formation de base et continues) ;
- L'encouragement des interprètes à la certification
- La mise sur pied du module 6 « Accompagner les personnes dans leur processus d'intégration »
- Sensibilisation des étudiants des Hautes écoles.

Prestations	Indicateurs	Réalisation
3.1 Procédure de recours aux interprètes	Part des heures de coordination consacrées à la prise en charge des interprètes	<p>Organisation des interventions : 0.4 EPT  Engagements des interprètes : 0.2 EPT  Salaires et facturation : 0.4 EPT  Représentation extérieure : 0.2 EPT  Coordination formations, saisies, statistiques, qualité, etc. : 0.4 EPT  Gestion service : 0.4 EPT  Les tarifs de traduction écrite seront revus pour la deuxième moitié de 2022.</p>
3.2 Développement de processus et outils pour faciliter le recours aux interprètes	Part des demandes effectuées via le site internet et la plateforme	<p>Visites site web : 6'465 en 2021 contre 11'866 en 2020  Toutes les demandes se font via a plateforme, excepté les demandes d'accompagnement/ médiation interculturelle (MIS)  Temps de réponse médian : 2 minutes  Demandes acceptées : 80%</p>
3.3 Engagement d'interprètes germanophones (et francophones)	Nombre d'interprètes engagés et pour quelles langues d'interprétariat	<p>En 2021, 2 nouveaux interprètes ont rejoint l'équipe de Fribourg pour les langues italien, espagnol, allemand et arabe.  Avec l'allemand comme langue de base un engagement a été effectué pour espagnol et l'italien.  Actuellement, les langues qui peuvent être proposées en allemand comme langue de base sont : l'albanais, l'espagnol, l'anglais, l'italien, le serbo-croate, le bosniaque, le somali, le tibétain, l'arabe, le bulgare, le macédonien, le russe, le portugais, le tamoul, le farsi, le dari, le géorgien, la pashtou, l'urdu, le turc et le kurmanji.</p>
3.4 Intensification de la promotion du service	Etat du travail promotionnel auprès des partenaires-clés et nombre de nouveaux partenariats	<p><b>Newsletter</b>  La newsletter paraît deux fois par année et s'adresse tant aux clients, aux partenaires qu'aux interprètes. Distribuée gratuitement en version papier et/ou par mail, la newsletter est un outil de promotion autant que d'information. Favorisant la transparence, elle est également l'occasion de présenter les « nouveautés du service » qui mettent en évidence les activités en cours ou en devenir au sein de « se comprendre ». Reprise et diffusée sur le site <a href="http://www.secomprendre.ch">www.secomprendre.ch</a>, elle reste disponible en tout temps en alimentant à son tour les informations propres au site internet. Réalisée en étroite collaboration avec nos partenaires, les professionnels ou institutions clients et les interprètes, elle reflète tout particulièrement les liens établis entre les différents acteurs du service.  La 1ère édition de 2021 a permis de présenter l'interprétariat dans le domaine juridique, domaine quelque peu « frileux » pour le recours aux interprètes. Nous avons également mis en</p>

		<p>avant le réseau de santé mentale vaudois USMI et l'importance de l'implication des interprètes dans ce domaine. Dans la 2<sup>ème</sup> édition, nous avons présenté la promotion faites dans le canton de Fribourg pour le recours aux interprètes dans l'aide sociale, auprès des Services sociaux régionaux, mais également des Services de curatelles et d'autres Service spécifiques comme la probation et Pro Senectute. Cette édition a d'ailleurs été entièrement traduite en allemand et envoyée au Services sociaux germanophones. A l'avenir, nous opterons pour des éditions bilingues, avec renvoi sur le site internet afin de trouver les articles dans l'autre langue.</p> <p><b>Site internet</b> Le site <i>secomprendre.ch</i> contient des actualités liées à notre pratique, mais aussi rend compte de nos projets et collaborations diverses. Notre journaliste interne met à jour le site et ses actualités (news) tous les 4 mois. Etant donné que les demandes d'interprétariat ne se font plus directement par ce biais, nous réfléchissons comment rendre le site plus attrayant. A ce propos, un atelier de réflexion impliquant des utilisateurs-clients, des interprètes, ainsi que des collaborateurs du Service sera organisé en 2022. Le site est désormais disponible en allemand également, grâce à un travail de traduction et la prise en charge financière ce celui-ci assuré par l'IMR.</p> <p><b>Nouveaux clients</b> Etant donné que la plupart des logins pour la plateforme ont été créés en 2020 et que par conséquent les clients ont été insérés à cette période, il est difficile d'identifier les « nouveaux utilisateurs ».</p> <p><b>Rencontre avec la Croix-Rouge fribourgeoise</b> Pour ses ateliers d'intégration en Suisse, la Croix-Rouge nous a approché pour une éventuelle participation des interprètes dans le cours (1h30/semaine sur un semestre), car il semble que le niveau de français des participants n'est pas suffisant pour le suivre de manière optimale. De notre côté, nous avons promu ce cours auprès des interprètes. Certaines langues ont été identifiées et nous avons les interprètes disponibles ; nous attendons un retour de la part de la Croix-Rouge si ce besoin venait à se préciser.</p> <p><b>EX-pression</b> La collaboration avec cette institution se poursuit. Les demandes ont augmenté avec 74 h en</p>
--	--	--



		<p>2021 contre 21h l'année passée. Nouveauté : Caritas Suisse est présent au comité de l'association depuis avril 2022.</p> <p><b>MIS 521 « Accompagner les personnes dans leur processus d'intégration »</b> Après la reconnaissance de la MIS par le SASoc, nous avons édité un flyer spécifique pour assurer la promotion. Le contexte sanitaire tendu a freiné les démarches espérées, mais nous comptons vivement pouvoir remettre ce travail de promotion à l'ordre du jour. Un mailing aux utilisateurs principaux est prêt à être envoyé afin de faire connaître l'offre, mais aussi de proposer une rencontre. La prestation est toujours très appréciée au sein du Service d'aide sociale pour les réfugiés. ORS a aussi adressé quelques demandes de mandat, ainsi que le SEJ une fois.</p> <p><b>Promotion SSR</b> Grâce à un soutien exceptionnel du SASoc et de l'IMR, les heures demandées par les Services sociaux régionaux ont relativement augmenté par rapport à 2020 (première phase de promotion), <i>pour les détails voir point 2.</i></p> <p><b>Promotion en terre germanophone</b> La promotion pour les utilisateurs germanophones a pris du retard, le mandat confié à l'externe n'a pas porté ses fruits comme attendu et nous espérons, avec l'arrivée de la nouvelle responsable du Service, pouvoir proposer des rencontres. Nous avons déjà une liste de contacts et fixé les institutions à aborder en priorité.</p>
3.5 Développement des interventions en dialogue	Evolution du nombre d'heures d'interprétariat	<p>Les demandes d'interventions dans le canton de Fribourg représentent environ 56% des demandes totales avec environ 16'300 heures. Cela signifie une augmentation de 9% par rapport à 2020. <i>Pour les détails par domaines, voir point 2.</i></p>
3.6 Inscription durable de l'interprétariat communautaire	Démarches spécifiques	<p>La présence de « se comprendre » au comité d'INTERPRET depuis le printemps 2017 permet d'être au premier plan des informations de part et d'autre du pays. Cependant, au vu du changement de poste de la responsable (BO), la place au sein du Comité a été demandée pour Nazmi Kurtaj, responsable du service de formation chez Caritas Suisse.</p> <p>La volonté au sein du comité étant de distinguer l'interprétariat de la médiation interculturelle, BO participe au groupe de travail concernant la médiation interculturelle.</p>

		Ainsi, notre Service restera impliqué étroitement dans les deux thématiques et ce, au niveau national.
3.7 Préservation et poursuite du perfectionnement des interprètes (formations continues)	Nouvelles formations proposées et thématiques	En ce qui concerne les formations continues, le Module 4 asile « Interpréter avec succès au sein de la procédure d’asile accélérée » a été annulé pour cause de manque d’inscriptions. Il en a été de même pour les deux ateliers d’une journée sur le thème de l’interprétariat par téléphone et vidéo.
3.8 Continuation et intensification des supervisions, interventions, parrainages, formation de base	Nombre de supervisions / interventions / parrainages / formations de base	<p>En 2021, quatre séances de supervisions ont été proposées, parfois en présentiel et parfois en ligne selon le contexte sanitaire. Celles-ci sont toujours bien fréquentées, les interprètes sont depuis début 2021 rétribués pour leurs heures de supervision, ce qui encourage à la participation.</p> <p>Trois séances d’intervention ont également eu lieu en ligne, ne pouvant pas nous réunir en grand nombre. Des petits groupes ont été organisés pour ces séances en ligne afin que tout le monde puisse participer activement.</p> <p>Pour les nouveaux interprètes engagés, un marrainage est organisé. D’abord en observation, puis en effectuant une intervention observée par la marraine. Enfin, un entretien d’une heure sert à poser les bases et à transmettre les bonnes pratiques. Ce marrainage remplace la formation de base, depuis que nous encourageons vivement les nouveaux interprètes à se former au certificat dès une nouvelle session proposée.</p> <p>Après la dernière session de la formation menant au certificat INTERPRET proposée par l’EPER à Lausanne en 2020, l’option d’envoyer certains interprètes vers la formule proposée par <i>Appartenances</i> et celle de <i>Bhaasha</i> est actuellement analysée pour les sessions qui débiteront à l’automne 2022. Nous avons actuellement environ 5 interprètes prêts à débiter cette certification dans l’une ou l’autre de ces formules.</p>
3.9 Encouragement à la certification	Part des heures certifiées p/r au nombre total d’heures	Au niveau des interprètes, une campagne de qualification est en cours depuis le début 2020. Nous les avons informés officiellement qu’en 2021, il ne serait plus possible de travailler sans certificat ou sans avoir un projet précis pour l’obtention de celui-ci. Mais au vu du contexte sanitaire et également du report de nombreux cours en 2021, nous nous sommes montrés plus souples. Actuellement, env. cinq personnes sont concernées par une éventuelle rupture de

		<p>contrat si aucune qualification n'est engagée. Par ailleurs, nous avons une dizaine d'interprètes qui avaient obtenu leurs attestations de modules pour le certificat et à qui il restait l'examen de français à passer pour se certifier. Cela n'ayant pas été concluant, leurs attestations sont désormais caduques et ils se retrouvent dans le lot des interprètes non-qualifiés.</p> <p>En 2021, trois interprètes ont suivi la formation certifiante et sont en train de finaliser le certificat. A ce jour, le service compte (pour le canton de FR) 17 interprètes certifiés ou au bénéfice d'une formation supérieure en traduction, 8 en cours de certification*) et 6 sont en processus de validation des acquis sur un total de 48 interprètes actifs. Les 17 restants sont des interprètes qui traduisent pour des langues rares et peu demandées et qui rencontrent des difficultés à entamer un processus de qualification ou des interprètes qui ont suivi les modules de formation pour le certificat, mais qui ne l'ont pas obtenu en raison du manque d'un examen de langue d'interprétariat ou encore de la langue de base. 2 interprètes en route pour le brevet fédéral et « se comprendre » bénéficie toujours que d'une seule interprète brevetée pour les langues suivantes : turc, kurde kurmanji, anglais, kurde badini et arabe.</p> <p>Les heures certifiées ou effectuées par les interprètes en cours de certification pour le canton de Fribourg représentent environ 85% des heures totales.</p> <p>Grâce à un soutien exceptionnel du canton de Fribourg (IMR et SASoc) en 2020, 7 interprètes ont pu entamer un cours de français sur mesure afin d'accéder au B2 pour les candidats au certificat, puis au C1 pour les candidats au brevet. Ce cours est suivi chez Swiss French School, seule école qui octroie une attestation reconnue par INTERPRET à Fribourg. Le cours a été suspendu en 2020 et reporté plusieurs fois et les interprètes attendent toujours de pouvoir le terminer. Un deuxième groupe a été constitué, mais il n'a lui pas pu commencer.</p>
<p>3.10 Mise sur pied du module 6 « Accompagner les personnes dans leur processus d'intégration »</p>	<p>Nombre d'interprètes formés à l'accompagnement et prochaine session M6</p>	<p>Le module 6 a été proposé en 2021, mais a été annulé faute d'inscriptions insuffisantes.</p>

3.11 Poursuite des rencontres régulières avec les professionnel-le-s des institutions	Nombre de rencontres avec quelles institutions	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ORS : Des échanges réguliers sont effectués avec le service infirmier. Au niveau de la MIS « accompagnement », elle n'est pas beaucoup utilisée jusqu'à maintenant.</li> <li>✓ HFR : Des échanges réguliers avec Mireille Cambrosio-Mann ont été effectués. Cette dernière quittant le HFR en 2021, nous poursuivons ainsi avec Sandra Paschoud du service qualité.</li> <li>✓ SCEPM : Des échanges réguliers avec Laurence Nicod sont effectués, que ce soit en ce qui concerne les interprètes (retours sur des interventions) ou pour optimiser l'utilisation de son service pour les familles réfugiées. Une visite du Service a été organisée pour les interprètes.</li> <li>✓ RFSM : Notre répondante interne au RFSM est Mme Patricia Davet, responsable de l'administration des patients. Dans ce cadre, le nouveau site de Villars-sur-Glâne a ouvert ses portes à une visite par les interprètes.</li> <li>✓ CFA : Une visite a également eu lieu au centre fédéral de Boudry, ainsi qu'une présentation sur les procédures d'asile.</li> </ul>
3.12 Sensibilisation des étudiant-e-s des Hautes Ecoles	Nombre de démarches de sensibilisation	<p>Le cours prévu en 2021 à la HEP a été annulé pour cause d'inscriptions insuffisantes. La HEP sera recontactée en 2022 pour relancer la proposition, ainsi qu'à la HETS pour l'organisation d'une midi-conférence.</p> <p>Nous avons toutefois pu participer à un cours au sein de l'Ecole professionnelle santé-social de Grangeneuve (ESSG) pour y présenter le Service et les enjeux de l'interprétariat dans le domaine de l'éducation à des étudiant-e-s en éducation de la petite enfance.</p>
3.13 Evaluation de la qualité – enquêtes de satisfaction en ligne	Nombre de réponses et contenus	<p>Depuis le printemps 2017, une enquête de satisfaction est en ligne sur le site internet. Les utilisateurs peuvent partager leur avis de manière anonyme ou alors y déposer leurs demandes/besoins spécifiques. Cette enquête n'est pas très utilisée. De manière générale, les utilisateurs nous contactent directement lors d'une insatisfaction. La personne répondante pour la qualité à l'interne clarifie ensuite avec l'interprète concerné et fait un retour au client. Si besoin, nous proposons une rencontre tripartite, mais ce n'est encore jamais arrivé. La possibilité d'évaluer directement l'intervention après sa validation par l'utilisateur dans l'application sera prochainement disponible dans le cadre de la nouvelle interface de demande courant printemps 2022.</p>